

Constitution de collections *transversale et verticale* : à la recherche de pratiques d'usages dans un Espace Numérique de Travail (ENT) en milieu universitaire

The Constitution of Transversal and Vertical Data Collecting: the Search for Best Practices in a Digital Work Environment Within a University Context

Chantal Charnet



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/praxematique/962>

DOI : 10.4000/praxematique.962

ISSN : 2111-5044

Éditeur

Presses universitaires de la Méditerranée

Édition imprimée

Date de publication : 1 novembre 2008

Pagination : 125-146

ISBN : 978-2-84269-863-8

ISSN : 0765-4944

Référence électronique

Chantal Charnet, « Constitution de collections *transversale et verticale* : à la recherche de pratiques d'usages dans un Espace Numérique de Travail (ENT) en milieu universitaire », *Cahiers de praxématique* [En ligne], 50 | 2008, document 5, mis en ligne le 01 janvier 2013, consulté le 08 septembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/praxematique/962> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/praxematique.962>

Constitution de collections *transversale et verticale* : à la recherche de pratiques d'usages dans un Espace Numérique de Travail (ENT) en milieu universitaire

L'analyse des usages dans les environnements technologisés demande une prise en compte non seulement des discours des acteurs (ingénieurs, techniciens, politiques, utilisateurs,...) mais aussi de leurs activités dans les chaînes d'actions qui se modifient tout au long de la période de développement, de mise en route et d'utilisation des dispositifs. C'est pourquoi les objets d'étude comme ceux des usages nécessitent une approche multimodale et multidimensionnelle du corpus qui serve de base à ces analyses : les activités ne peuvent pas être appréhendées à partir d'un seul point de vue mais elles impliquent le recueil d'une diversité de données qui permettent de recueillir la structuration de celles-ci.

Cet article a pour objectif de rendre compte de pratiques méthodologiques (recueil de corpus dans l'analyse des environnements numériques) développées pour analyser les usages de dispositifs numériques universitaires comme ceux de la messagerie électronique intégrée à l'Espace Numérique de Travail (ENT) dans les universités en région Languedoc-Roussillon.

I. Analyse des usages

Pour mener une analyse sur les usages en relation avec des pratiques numériques, il convient d'être attentif à tous les éléments présents dans l'accomplissement de l'activité. Pour cela, la recherche de pratiques d'usages nécessite une récolte croisée de données que nous définirons plus précisément dans la suite de cet article.

L'étude des usages comporte une première difficulté. Les indices qui servent à comprendre leur fonctionnement apportent des informations qui ne sont pas données une fois pour toutes car ils sont inclus dans un processus d'évolution humaine et technique. La notion d'« objets intermédiaires » avancée par Dominique Vinck (2000) constitue un apport pertinent dans ce cadre. En effet, l'environnement est constitué et structuré d'objets tout autant que d'acteurs qui se constituent et se modifient au fur et à mesure. L'information est alors inscrite dans et par les objets constitutifs de la situation observée. Par exemple, dans son analyse du Conseil d'État (2004), Bruno Latour analyse la pertinence d'un objet très actif dans cette institution qui est le *dossier* :

Quoi de plus grisâtre, de plus poussiéreux, de plus méprisable que des piles de dossiers ? Pourtant l'ethnographe n'a pas le choix : ne connaissant pas le droit, il lui faut, pour en suivre le mouvement propre, découvrir une matière qui soit visible, étudiable et assignable. Or, il existe un traceur qui organise toute l'activité du Conseil, qui fait l'objet de tous les soins, de toutes les conversations, qui permet d'aller sans solution de continuité depuis la plainte la plus inarticulée jusqu'aux plus sublimes points de doctrine — et même à cet ersatz de vie éternelle que procure le Lebon : c'est le dossier. Toute affaire, du moins dans nos pays de droit écrit, a pour enveloppe corporelle une chemise cartonnée liée par des élastiques. Bien que l'on ne lui reconnaisse dans les théories du droit aucune place, c'est en parcourant la maison à la suite de ce furet que nous allons faire connaissance avec tous les métiers du Palais-Royal. (Latour 2004 : 83)

De même, nous devons identifier dans le contexte qui nous préoccupe les pratiques et les objets porteurs de sens qui donneront la possibilité d'accéder à la compréhension des usages. Ils sont essentiellement de deux natures, d'une part les réunions qui jalonnent la mise en place des dispositifs et d'autre part les activités sur ordinateur des différents types d'usagers. Le recueil des activités dans les réunions et celles en relation avec les objets numériques, a demandé la constitution d'un corpus multidimensionnel qui rend compte des différentes facettes d'usages dans leur déroulement à la fois ponctuel et dans la durée.

2. Constitution d'un corpus numérique

Les usages qui dépendent d'un environnement numérique concernent non seulement les attentes d'activités intégrées aux fonctionnalités des outils mis à disposition mais aussi celles des usagers qui transgressent voire innovent dans les potentialités d'actions. C'est pourquoi la récolte de données en relation avec les pratiques d'usages doit amener l'analyste à saisir le maximum d'indices qui lui montreront les fonctionnements techniques et sociaux des acteurs engagés. Aussi convient-il d'une part de recueillir des données centrées sur une activité spécifique et d'autre part d'apprécier ses corrélations avec les autres activités et objets numériques constitutifs du dispositif afin de comprendre l'implication de celle-ci dans une visée temporelle, puisque l'objet évolue au fur et à mesure du développement du dispositif.

Nous observons aussi bien l'organisation des interactions et les relations entre les situations. La démarche vise la découverte des pratiques et des raisonnements des acteurs du processus rendus publics par les actions accomplies au cours des interactions examinées. Ces actions ont une portée situationnelle dans le temps de l'interaction et s'insèrent dans le processus via les échanges en série (suite de réunions, par exemple) et le traitement d'éléments organisationnels.

(Bonu et Charnet, 2006)

La mise en place d'un dispositif numérique destiné à une communauté professionnelle nécessite donc différentes étapes que le chercheur doit pouvoir saisir, s'il désire ensuite les analyser. C'est pourquoi dans une action qui doit être concomitante au développement des outils numériques, celui-ci va récolter les traces des activités discursives, pragmatiques artefactuelles. Ainsi, il pourra être effectué des enregistrements audiovisuels des rencontres (réunions, démonstrations restreintes ou publiques, formelles et informelles, etc.) des acteurs engagés dans la mise en œuvre et des activités des usagers en temps réel. Ces enregistrements ne feront pas seulement référence à des productions langagières énoncées par les différents acteurs, du concepteur à l'utilisateur, mais aussi à d'autres éléments participant à l'activité tels que des gestes en relation avec les prises de parole et d'autres de type numérique, des actions sur l'ordinateur (cheminement navigationnel, interface, mouvement de la souris,...). En effet, la mise en place d'un dispositif numérique amène la production d'un

certain nombre d'éléments matériels qu'il convient de relever. La connaissance ne se trouve pas seulement accessible par les interactions humaines mais aussi par tous les éléments matériels et les autres activités humaines qui participent à l'usage observé. Le déploiement du dispositif est structuré par un ensemble d'objets qui matérialisent la concrétude de sa réalisation. Son avancement s'accomplit aussi dans des activités qui varient en fonction du rôle attribué aux usagers.

La constitution de deux types de collections de données est alors initiée afin de cerner au plus près les usages dans leur généalogie mais aussi de leur changement, voire de leur mutation. La collection dite *transversale* sera orientée sur le regroupement de traces d'usages dans diverses situations pour une activité numérique spécifique. En effet, les usages analysés sont soit dans le domaine de la prévision quand ils sont envisagés par les politiques, les concepteurs, les ingénieurs et les techniciens, voire les futurs utilisateurs ; soit dans celui de l'effectif quand ils sont ceux des usagers. Ces derniers sont à considérer comme des pionniers au début de la mise en œuvre, puis comme des routiniers de ces pratiques. La collection transversale regroupe donc les données concernant les usages centrés sur une fonctionnalité donnée. Elle apporte des points de vue variés sur une même pratique numérique à des moments différents de la mise en œuvre et du développement du dispositif, extraits de situations diversifiées et de textes formels et informels. Ainsi, il sera possible d'observer des pratiques qui sont visibles à un certain moment de ce développement et non perceptibles à d'autres, soit parce que certaines n'ont pas encore été initiées soit parce qu'elles ont disparu.

Cette collection pourrait être schématisée par la figure 1 page ci-contre.

La collection dite *verticale* présente l'activité numérique dans le déroulement d'une situation S donnée à un temps T. Cette activité se trouve alors associée à d'autres qui sont interpellées dans le cadre de la situation en question. Celle-ci est alors appréciée dans sa relation et son interdépendance avec les autres activités à un certain moment de son développement.

Cette collection pourrait être schématisée par la figure 2 page suivante.

Une fois les regroupements de données effectués, dans une première étape, la construction de séquences selon les types de collections est

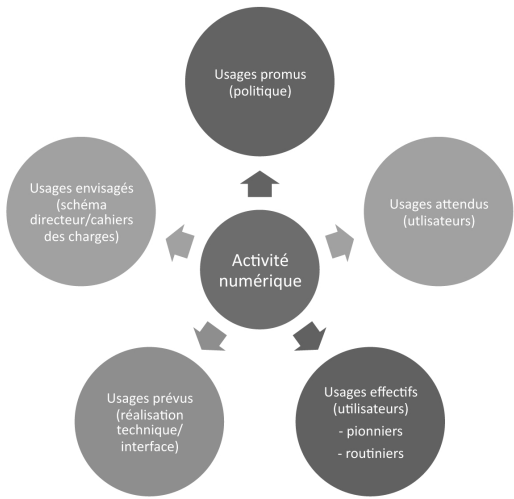


Figure 1. — Collection transversale

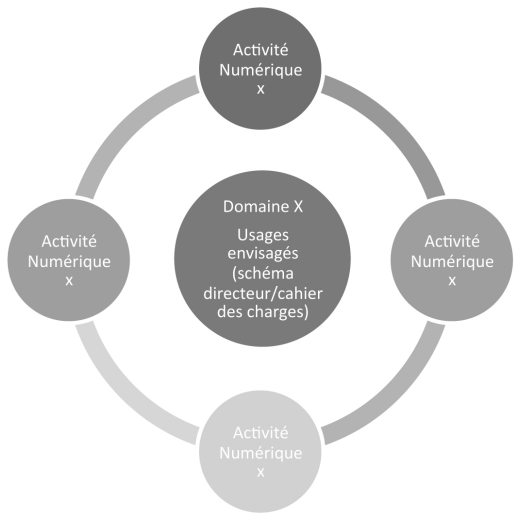


Figure 2. — Collection verticale

d'un apport significatif dans la compréhension des usages numériques et apporte les points d'appui nécessaires au développement de l'analyse. Des suites de séquences audiovisuelles et textuelles sont donc construites pour rendre visibles la généalogie des usages pour une fonctionnalité donnée. Puis le croisement des deux collections apporte les éléments nécessaires pour cerner plus spécifiquement le développement des usages tant dans le temps que dans les diverses situations. C'est par la mise en relation des différentes données que nous pouvons établir les schèmes temporels et actionnels des usages en relation avec les fonctionnalités d'un outil proposé à un groupe d'utilisateurs.

La démarche dans laquelle nous nous inscrivons vise à comprendre non seulement comment les objets techniques sont traités par les acteurs mais aussi comment les activités humaines médiatisées ou non par des environnements technologisés participent à la construction des relations humaines en particulier dans la sphère numérique de l'enseignement supérieur puisque nous nous intéressons aux usages de la messagerie électronique dans ce contexte.

2.1. L'analyse des usages de la messagerie électronique intégré à l'Espace Numérique de Travail (ENT)

Nous nous proposons d'analyser des phénomènes multiples observables sur une même fonctionnalité (la messagerie électronique) par une étude croisée de données.

Le cadre dans lequel se situe cette analyse est celui d'un projet¹ plus vaste portant sur les « *Pratiques attendues et usages réels des environnements numériques dans la mise en œuvre et le déploiement de l'Université Numérique en Région Languedoc-Roussillon (UNR-LR)* », dit projet ENTICE, qui a donné lieu à la constitution d'un corpus dont la méthodologie de recueil de données est basée sur une ethnographie instrumentée (Bonu et Charnet, 2006, Charnet, 2007). Deux types de données ont été récoltés et constitués, audiovisuels et textuels. Les enre-

1. Le projet ENTICE (coordinatrice Scientifique : C. Charnet) a été retenu dans le cadre du deuxième appel à projets « Usages de l'Internet » (2005) lancé conjointement par le ministère délégué à la recherche et la DATAR auquel est associé la Caisse des Dépôts et de Consignation. Durée de financement 2004-2006. Décision d'aide n° 04 L 512.

gistements audiovisuels² sont ceux des rencontres formelles et informelles des chefs de projets, des ingénieurs et des utilisateurs lors de la mise en œuvre du dispositif et ceux des activités des usagers sur ordinateur. Le traitement de cet ensemble audiovisuel produit une première base textuelle avec les transcriptions des interventions. Une seconde est constituée par d'autres documents recueillis dans le flux continu du processus d'innovation. Ils apportent une source d'informations diversifiée, en provenance des messages électroniques des acteurs et des utilisateurs, des notes de synthèse, de travail, des documents disponibles mis en ligne sur le site collaboratif DOKEOS¹ à la disposition des acteurs du projet UNR-LR, des produits de communication et tout autre document écrit en relation avec la mise en place du dispositif. Ces manifestations textuelles peuvent se produire entre des acteurs du projet UNR-LR et plus largement des personnes engagées dans l'Université Ouverte Montpellier Languedoc-Roussillon (UO-MLR), des enseignants, des enseignants-chercheurs, des étudiants, des IATOS, des responsables universitaires, académiques, ministériels, politiques, des services et des chercheurs du projet ENTICE.

2.2. Sélection et croisement de collections de données

En interrogeant la base de données du corpus développée par le projet ENTICE, deux types de données ont été sélectionnés pour analyser les usages de la messagerie électronique en contexte universitaire languedocien :

- (1) des séquences audiovisuelles qui ont été transcrites pour une meilleure accessibilité d'étude² ;
- (2) des données textuelles en relation avec les usages de la messagerie, en particulier le texte fondateur sur les usages de la messagerie dans l'enseignement universitaire (schéma directeur, 2004) où il est préconisé un certain nombre de fonctionnalités à disposition des usagers de l'enseignement supérieur (colonne 2) et des productions écrites d'usagers.

2. La campagne d'enregistrement a débuté en 2004 et elle a été poursuivie sans arrêt jusqu'en 2007. La base audiovisuelle est constituée de 87 heures d'enregistrement.

1. Plateforme en open source.

2. Je remercie Clair-Antoine Veyrier qui dans le cadre du projet ENTICE a transcrit la majorité des séquences sollicitées dans cette étude.

Ces données ont été traitées afin que soient constituées les collections transversale et verticale.

La collection transversale rassemble toutes les données en relation avec la messagerie électronique intégrée à l'ENT. Le visionnement et/ou la lecture de ces différentes données participent à la reconstitution du cheminement événement par événement, de l'usage induit et modifié par les acteurs de la mise en œuvre, mais aussi par les catégories d'utilisateurs. Ces observations portent sur les trois phases de mise œuvre, celle de réflexion et de mise en place des services de l'ENT par les acteurs du projet UNR-LR, celle de formation vers les utilisateurs ciblés, puis enfin celle des pratiques d'usages pionniers puis routiniers. Les divers impacts temporels (changement, évolution, stabilisation,...) sur les usages sont ainsi rendus visibles.

La collection transversale regroupe les données (1) et (2) qui sont les suivantes :

Données (1)

Séquences	Date	Lieu	Événement	Intervenants
Seq1	17/9/2004	UM3	Réunion	Enseignants-chercheurs
Seq2	12/2004	UM3	Réunion	Enseignants-chercheurs
Seq3	Trimestre 1 2005	UM2	Réunion Groupe pédagogie	Enseignants-chercheurs
Seq4	1 ^{er} trimestre 2005	UM2	Réunion Groupe pédagogie	Enseignants-chercheurs
Seq5	26/4/2005	Agropolis	Présentation au 2 ^e cercle	Chef de projet UNR-LR
Seq6	4/2005	Univ. de Perpignan	Formation destinée aux IATOS	Responsable informatique
Seq7	29/6/2005	Perpignan	Entretien de recherche	Enseignant-chercheur enquêteur
Seq8	21/10/2005	Rectorat Montpellier	Présentation à la presse	Responsable ENT
Seq9	21/10/2005	Rectorat	Interview par journaliste	Étudiant Journaliste
Seq10	7/2/2006	UO-MLR	Réunion Groupe communication	Responsable informatique
Seq11	28/10/2006	UM3	Activités Zone Wifi	Étudiants
Seq12	26/09/2006	CROUS	Présentation à la presse	Étudiants
Seq13	10/12/2006	UM3	Activités Zone Wifi	Étudiants
Seq14	17/12/2006	UM3	Entretiens	Étudiants Master

avec des étudiants
inscrits à distance

Données (2)

Celles-ci sont constituées du schéma directeur des ENT, des extraits de comptes rendus accessibles sur l'espace collaboratif ouvert aux différentes commissions, les chartes liées à l'ouverture de messagerie universitaire, des méls d'usagers universitaires.

Les recommandations concernant le courrier électronique extraites du *Schéma directeur des espaces numériques de travail*¹ (12/01/2004) ont été les suivantes :

Services de communication		
Courrier électronique	Indispensable	Indispensable
Tout usager a accès à son courrier électronique à travers un client de courrier électronique (en plus de l'accès via l'ENT)	Indispensable	Indispensable
Tout usager peut chiffrer ses courriers électroniques	Optionnel	Optionnel
L'utilisateur peut relever d'autres comptes existants (redirection)	Indispensable	Indispensable
Tout usager peut programmer le renvoi automatique des courriers électroniques de son adresse de l'espace numérique de travail vers une adresse externe	Recommandé	Recommandé
La messagerie peut être limitée à un usage de communication exclusivement interne à l'établissement pour certains usagers	Recommandé	Optionnel
L'utilisateur peut attacher des fichiers à ses messages	Indispensable	Indispensable
L'utilisateur doit pouvoir attacher des fichiers directement issus de ses espaces de stockages en ligne privé et de groupes à ses messages	Recommandé	Recommandé
L'utilisateur peut sauvegarder des brouillons de messages en cours de rédaction	Optionnel	Recommandé
L'utilisateur peut demander la sauvegarde automatique des messages envoyés	Recommandé	Recommandé
L'administrateur peut limiter la taille d'espace disque réservé au courrier électronique par catégorie d'utilisateur et par usager	Indispensable	Indispensable
L'administrateur peut déléguer l'administration de l'espace disque	Recommandé	Recommandé
Tout usager peut enrichir le texte de son message (police, couleur, style, etc.) et l'éditer en mode WYSIWYG	Optionnel	Optionnel
Tout usager peut créer des dossiers et des sous-dossiers pour classer ses courriers	Recommandé	Indispensable

Page 18

Certains usagers peuvent bloquer des adresses indésirables (gestion de l'antispamming)	Recommandé	Recommandé
L'administrateur peut bloquer des adresses indésirables (gestion de l'antispamming)	Indispensable	Indispensable
Tout usager peut paramétrer un message d'absence (contenu et dates d'activation/désactivation) il convient cependant de mettre en place un dispositif spécifique afin d'éviter de saturer des listes de diffusion.	Optionnel	Recommandé
Tout usager peut effectuer une recherche dans les titres et corps de courriers électroniques et les pièces jointes	Recommandé	Recommandé
Tout usager a un accès à une fonction de gestion de signature	Recommandé	Recommandé
Possibilité de faire des sélections multiples de messages pour traitement par lot (déplacer dans un dossier, supprimer, etc.)	Optionnel	Optionnel
Tout usager peut demander un accusé de réception	Recommandé	Recommandé
Tout usager peut archiver ses courriers électroniques sur son espace de stockage personnel	Recommandé	Recommandé
Certains usagers peuvent créer des "alias" à leur adresse électronique correspondant aux rôles fonctionnels qu'ils peuvent avoir dans l'institution ou des groupes de travail	Recommandé	Recommandé

Page 19

Dans cette analyse, *la collection verticale* se centrera en particulier sur trois séquences (Seq 2, 3, 8) afin d'apprécier les points de vue exprimés sur les usages communicatifs en milieu universitaire intégrés ou non à l'ENT à certains moments de mise en œuvre de la plateforme.

1. Consulté en janvier 2009 à <ftp://trf.education.gouv.fr/pub/educnet/chrgt/SDET-v1.pdf>

2.2.1. *La messagerie électronique : un outil de base de l'ENT*

Le courrier électronique est un service de base de l'ENT, il a été l'un des premiers outils mis à disposition de tous les usagers (étudiants et personnels universitaires), il est attribué systématiquement avec l'inscription de l'étudiant et au personnel de l'Université, dès sa prise de fonctions. Il n'est pas un outil comme les autres car il revêt en fait trois fonctions qui se sont affirmées au fur et à mesure de son développement et qui dépassent, au moins pour certaines, le simple cadre technologique :

- il fait partie du lot des outils communicatifs à disposition de tout usager universitaire reconnu comme appartenant à l'institution ;
- il valide l'accès unique à l'ENT ;
- il représente la carte de visite d'un individu appartenant à un établissement d'enseignement supérieur de la région Languedoc-Roussillon et ouvre la possibilité d'être dans des réseaux par les listes de diffusion mises en place dans les établissements universitaires.

2.2.2. *Mise en activité d'un outil de communication*

Dès la mise en place des ENT, l'accès de tous les étudiants à une messagerie électronique est considéré comme une des fonctions de base préconisées dans le schéma directeur (cf. Schéma directeur présenté en 2.2.).

Ainsi les responsables mettent en avant cet outil communicatif qu'ils associent d'ailleurs à d'autres outils de communication reprenant les termes utilisés dans le schéma directeur.

Contexte de production :

Réunion destinée aux responsables de l'ENT de chacune des universités : chef de projet

26 mai 2005 — Montpellier — France

II : chef de projet de l'UNR-LR

- | | | |
|---|----|---|
| 1 | II | les services qu'on va mettre en en ligne ce sont ce qu'on appelle |
| 2 | | les services de base (.) qui sont les outils de communication |
| 3 | → | évidement tout individu. heu tout étudiant a heu un mail (.) |
| 4 | | il a heu accès à des des forums heu des chats heu |
| 5 | | il a droit d'en ouvrir il a pas droit d'en ouvrir |
| 6 | | enfin il y a tout un ensemble de de règles qui vont s'établir hein |
| 7 | | il a droit de créer pas de créer le prof il a droit de créer des forums |
| 8 | | il a pas droit de créer ainsi de suite hein |

Le fait de mettre en place un ENT enclenche tout naturellement la présence d'outils de communication tels que le mél comme cela est posé par le chef de projet. Nous pouvons noter la reprise dans la reformulation posée « tout individu » en « tout étudiant » comme si celui-ci appliquait le schéma projeté au contexte universitaire. La présence de cet outil est bien donnée comme une évidence. L'information est relayée ou anticipée auprès des enseignants comme dans cette réunion d'information (décembre 2004) :

Contexte de production :

Réunion

UM₃

Montpellier — France

Décembre 2004

I1 : intervenant 1 (ingénieur informatique)

Ens : Enseignant

1	I1	alors pour préparer donc ce fameux (.)>environnement numérique
2		de travail< donc nous avons nous avons commencé vous en
3		avez peut-être vu ou aperçu en tout cas les. les premières
4	→	étapes la première étape ça a été le (.) le
5		le mail pour tous les étudiants (.)
6		donc vous savez peut-être on a pas trop fait de de publicité
7		maintenant tout étudiant inscrit à l'université Paul Valéry (.)
8		a sur sa carte d'étudiant lorsqu'il s'inscrit (.)
9	→	une adresse électronique et un. vous avez dit
10		un code utilisateur heu un identificateur numérique (.)
11		et un mot de passe (-)

L'absence d'information sur cette fonctionnalité accessible aux étudiants est bien notée par cet ingénieur. D'ailleurs il est remarqué tout au long de cette mise en place une absence réelle d'informations voire de formation primordialement auprès des enseignants et des IATOS. Le bon déroulement du fonctionnement technique de l'outil est parfois reçu avec un certain scepticisme comme le montre l'intervention qui suit la prise de parole précédente :

12	Ens	→	ça marche ça? =
13	I1		=oui bien sûr=

C'est bien le cadre primaire de l'espace numérique de travail que veulent présenter chef de projet et ingénieur et qui modifie certaines procédures d'échanges relationnels. La communication entre les différents usagers (étudiants, enseignants, IATOS) est transformée par l'utilisation des diverses technologies virtuelles. Elle n'est plus seulement incluse dans le courrier postal, le téléphone et le face-à-face, mais

doit prendre en compte les échanges par messagerie électronique. L'attribution d'une adresse électronique normalisée, première étape avant son usage effectif, conditionne de nouvelles pratiques. L'ENT est un espace à base technologique, d'actions potentielles, surtout pour les enseignants¹.

Dans une réunion d'usagers universitaires (enseignants) qui se situe au début de la mise en place de l'ENT (2004), des préoccupations sont déjà en effet bien présentes sur les usages communicatifs *via* cet outil. Certains craignent de plus que la messagerie ne réponde pas aux attentes des usagers étudiants qui ont sur le marché des outils performants à leur disposition, surtout quand ils constatent des dysfonctionnements dans le mél universitaire. Les enseignants semblent prêts à trouver des solutions plus pertinentes si les outils proposés ne répondent pas à leur attente. En effet, si les usagers participent à la construction du cadre numérique, ils peuvent intervenir quand des événements surviennent pour modifier celui-ci.

Contexte de production :

Réunion destinée aux enseignants

Automne 2004 — Montpellier — France

I1 : Ingénieur

Ens1 : enseignant universitaire

- | | | |
|----|------|--|
| 1 | I1 | j'ai j'ai commencé par mettre la messagerie |
| 2 | | parce qu'il me semble que c'est un problème |
| 3 | | qui est en voie de se résoudre |
| 4 | → | je pense que dans L'ENT c'est une priori[té] |
| 5 | Ens1 | [mmm] |
| 6 | | on veut donner la messagerie aux étudiants donc |
| 7 | | c'est de suite maintenant qu'il faut faire savoir comment on l'utilise |
| 8 | → | parce que : demain sinon les étudiants vont avoir pris une direction |
| 9 | | qui n'est peut-être pas celle de l'utilisation effective (.) |
| 10 | | |

L'analyse de l'intervention fait apparaître une anticipation négative sur le développement de la messagerie visible tant dans les propos que dans la posture même de l'enseignant. Le changement de direction des étudiants dans les usages des outils informatiques proposés par l'Université est explicité non seulement par le discours mais par la gestualité de l'intervenant comme le montre la figure 3 page ci-contre :

1. Même si des doutes sur son « bon » fonctionnement interpellent certains usagers enseignants au début de l'implantation du projet (2004).



Figure 3. — Positionnement de l'enseignant lors de la production :
« *demain sinon les étudiants vont avoir pris une direction* »

La direction donnée par la posture (haut du corps légèrement fléchi vers la gauche et mains mises en parallèle à hauteur du buste) de l'intervenant exprime sa crainte de voir les étudiants s'orienter vers d'autres routines communicatives. En fait ce geste iconique qui « *se caractérise par sa forme qui renvoie à l'entité ou à l'action du terme auquel il se réfère* » (Kida 2003 : 268) est produit en même temps que le terme « direction » (l.8). L'analyse du comportement physique apporte une perception renforcée de l'appréhension des usages dont les traces sont perçues par le discours. L'enregistrement audiovisuel permet d'avoir une information complète sur le processus verbal par la visualisation de ce geste. Celui-ci exprime une des inquiétudes quant à un usage effectif de l'outil universitaire de messagerie par les étudiants. En fait, l'exigence des enseignants est la suivante : la messagerie qui est intégrée à l'ENT doit être aussi pertinente que celles que l'on trouve sur le marché public. Les gestes de l'énonciateur dont les propos sont rapportés confirment la position des enseignants confrontés à un usage complexe de ce mél universitaire. Il est en fait prémonitoire comme l'on peut le constater dans d'autres situations par les diverses séquences enregistrées. La direction tangente que vont prendre les étudiants avec cette fonctionnalité se confirme également dans les enregistrements des usages directs.

En effet, dans la vie universitaire, les usages du mél étudiant ne semblent pas aller de soi même au niveau administratif. En 2006, l'utilisation de l'adresse universitaire par les étudiants bien qu'ils aient tous cette adresse n'est toujours pas prédominante et défavorise un

flux communicatif enseignants/étudiants, ou tout au moins une asymétrie. Si les étudiants peuvent s'adresser aux enseignants qui ont pour la plupart des adresses universitaires normalisées, les enseignants en revanche ne peuvent connaître les adresses personnelles non normalisées. En fait, les échanges émis en premier lieu par les enseignants ne sont possibles que par le biais des espaces pédagogiques (WEBCT¹ pour l'UM3 et Dokéos pour Perpignan et Claroline² pour l'UM1) par le biais des annonces ou des forums, mais il n'est pas systématisé. Il est impossible par exemple à un enseignant d'avoir les adresses d'un groupe d'étudiants spécifique comme le regrettent les enseignants dans plusieurs séquences.

Quand les étudiants s'expriment sur le choix de cet outil communicatif, c'est qu'ils ont eu à répondre à une demande pédagogique comme le précise cet étudiant interviewé par un journaliste lors d'une présentation à la presse :

Contexte de la séquence

Événement : Présentation à la presse

Lieu : Rectorat de Montpellier

Date : 10 octobre 2005

Intervenant : Et : étudiant

- | | | |
|---|----|--|
| 1 | Et | notamment en informatique en deuxième année on avait |
| 2 | | un projet à envoyer par jeu par mail |
| 3 | → | donc on s'est tous servi de cette boîte donc c'est une boîte |
| 4 | | vraiment ## de gérer avec toutes les options classiques |
| 5 | | créer répondre classer en dossier des choses comme ça |

Si l'université de Montpellier 2 a fait le choix d'une interface pratiquée par les étudiants (Microsoft Office Outlook) pour maintenir les étudiants dans une interface familière, les autres universités ont pris en revanche le parti pris du logiciel libre. Mais ce que nous pouvons observer c'est que ces outils ne peuvent pas rivaliser en fait avec les mels type Hotmail, Yahoo, Gmail, etc., qui proposent plus de stockage et d'autres fonctionnalités bien plus performantes.

D'ailleurs comme le montre le mél suivant, les étudiants ne pensent même pas à l'utiliser quand leur mél personnel ne marche pas :

Contexte

1. Plateforme pédagogique.

2. *Idem.*

Envoi d'un mél d'un étudiant chinois à un enseignant de montpellier 3

Décembre 2006

Bonjour. C'est ETU, étudiant de M2 XXX.
 J'ai soumis le devoir 6 sur WebCT tout à l'heure, mais j'ai oublié de mettre des images insérées. Et je peux plus modifier la soumission. Donc, les exercices que j'ai soumis ne peuvent pas fonctionner comme prévu.
 De plus, à cause de tremblement de terre à taiwan, mon mail de yahoo a été bloqué. Donc, je vous envoie par hotmail la version complète de mon devoir sous la forme de "rar" dans laquelle vous trouverez les trois exercices, les images insérées et la conception.
 Je suis vraiment désolé de vous déranger. Merci beaucoup de votre compréhension.
 [Mél étudiant à enseignant ; 12/2006]

Ainsi malgré les préconisations et les attentes des enseignants, aucune action n'a été entreprise ni dans le secteur pédagogique ni dans le secteur administratif pour un usage routinier de cette adresse par les étudiants. Par exemple, si nous consultons la fiche transmise à l'enseignant d'un étudiant inscrit en enseignement à distance à l'Université de Montpellier 3, qui accède d'ailleurs à ces cours par le biais de l'espace pédagogique WEBCT, c'est bien son adresse personnelle qui est notifiée à l'enseignant en 2007 :

Université Paul-Valéry

METICE

SUIVI EAD

LISTE ECUE LISTE ETUDIANTS DECONNECTION

NOM

Prénom

Adresse d'envoi

GIGNAC
FRANCE

email

@infonie.fr

Telephone 06.

Diplôme actuel L3MCCJ

Copie écran : fiche des étudiants inscrits en enseignement à distance destinée aux enseignants (UM3)

Dans l'observation des usages directs, nous notons que les étudiants n'ont pas l'habitude d'utiliser leur mél universitaire. Et quand ils se connectent dans les espaces wifi, c'est bien sur leur boîte personnelle de messagerie qu'ils le font. D'ailleurs cet accès aux méls est lié à l'usage d'autres outils de communication comme la messagerie instantanée¹ (non disponible dans l'ENT). Les étudiants pratiquent de plus

1. Elle est d'usage constant pour les étudiants comme le montrent les captures d'écran effectuées sur les ordinateurs des étudiants dans les universités.

la multi-activité puisqu'ils gèrent le plus souvent plusieurs outils de communication en même temps.



Copie écran : connexion au mél (La Poste) par ordinateur en zone wifi (usager étudiant)

Même si l'usage du mél pour communiquer avec les enseignants est devenu constant et même si la plupart jongle sur plusieurs comptes, peu d'étudiants ont choisi celui proposé par l'Université pour leur communication quotidienne.

Mais cette absence d'usage, s'il apparaissait dans les années 2005 comme une faiblesse du système, semble à l'heure d'aujourd'hui neutralisé, car d'autres fonctions sont en quelque sorte attribuées à la messagerie électronique. Sa fonction première n'est plus d'être un outil communicatif comme nous allons le montrer dans la section suivante.

2.2.3. *La messagerie électronique : une activité de ratification et d'appartenance à un réseau*

Si la messagerie électronique universitaire n'est pas utilisée dans la communication électronique par l'étudiant, ce dernier doit cependant s'y connecter, pour la validation de son accès à l'ENT et aux espaces pédagogiques ; c'est du moins le choix de certaines universités en Languedoc-Roussillon qui demandent à chaque étudiant de valider son adresse mél avant de se connecter à un service (bureau virtuel, accès aux notes, etc.). On constate une évolution temporelle dans cette validation. C'est ainsi que les étudiants, surtout dans les années 2004,

2005, ont validé leur adresse seulement au moment des résultats qui sont proposés en ligne (selon les techniciens du service informatique), puis en 2006, 2007, cette validation se voit plus avancée dans la période de l'inscription. Comme le confirme la signature de la charte par l'utilisateur, l'ouverture d'une messagerie construite sur la référence universitaire est le moment où l'utilisateur est considéré comme appartenant à la communauté universitaire. D'ailleurs comme le précise un ingénieur engagé dans sa mise en place, il est donné un caractère pérenne à cette adresse même si sa durabilité cesse quelques mois après le départ de l'étudiant de l'université.

Contexte de production

Réunion d'information

I4 : Intervenant informaticien

1 I4 en tout cas dans l'esprit tout étudiant aura une adresse
 2 → électronique (.) de l'université et heu: qui restera sa
 3 propriété enfin heu qui: restera heu affecté à sa personne et
 4 qui restera en:: fonction jusqu'à 8 mois après la disparition
 5 de l'étudiant de l'université [béh
 6 I mm mmm (.) oui non mais c'est le le point c'est essentiellement

À un certain moment de la mise en place de l'ENT, les vice-présidents de la vie universitaire ont d'ailleurs orienté la désignation de cette adresse comme une utilisation à vie et dans une vision pré-monnaire, comme une qualification qui ne fasse pas de différenciation entre les différentes universités :

Contexte de production

Réunion — groupe pédagogie

Montpellier 2 — France

1^{er} trimestre 2005

I1 : Intervenant informaticien

1 I1 heu:: deuxième point qui: dont les qui: est très important si on veut
 2 que: heu la formation ouverte et à distance décolle.
 3 c'est l'éternel problème de la reconnaissance. heu et là-dessus aussi
 4 les au moins les trois premiers vice-présidents de CEVU
 5 de montpellier ont décidés de prendre une position commune
 6 en s'appuyant. sur les travaux qui ont été fait à la fois
 7 par montpellier 2 et montpellier 3, [désignation d'un interlocuteur]
 8 qui: qui convergeaient un peu au niveau structure et tout ça.
 9 et puis aussi (la demande) de la vice présidente CEVU
 10 un peu naïve mais qui est importante au plan politique
 11 ils nous ont dit mais pourquoi est ce que pour les étudiants
 12 tout au moins? heu vous:: ne: l'adresse électronique de
 13 → chaque étudiant ne serait pas prénom point nom at.
 14 alors c'est edu pour les étudiants point univ montp m o n t p

15 point f r (..) pas de un pas de deux pas de trois
 16 alors ça paraît très séduisant comme ça heu l'idée
 17 → pourquoi pas. sauf que il faut en mesurer les implications

Le discours direct rapporté et commenté émis par un ingénieur technique à la suite d'interventions des vice-présidents CEVU permet aussi d'explicitier quelques relations entre techniciens et politiques. Il est mis en évidence par l'énonciateur que la convergence sur une identité communautaire dans la désignation de l'adresse a confirmé l'anticipation technique. Mais remarquons que comme le cadre participatif lors de la prise de parole analysée est composé d'enseignants, aucun développement technique supplémentaire n'est apporté. La proposition est de plus jugée comme « naïve » car elle fait abstraction de la structure technique pour sa mise en œuvre. Un décalage entre cadre politique et technique apparaît nettement dans la prise de parole. Le point de vue politique est apprécié comme en quelque sorte ancré dans le domaine des potentialités : « *pourquoi pas. sauf que il faut en mesurer les implications* », tandis que le point de vue technique est celui de la réalisation. Mais à ce jour, aucun développement identitaire dans cette direction ne semble se manifester.

La validation qui est certes une action technique est aussi à associer à l'identification de l'utilisateur et à son appartenance à un groupe, quelle que soit sa nature. En effet, aucune action numérique dans le cadre universitaire n'est possible avant l'adjonction de celle-ci. C'est bien avec la messagerie électronique que les usagers participent au même espace social, bien que les étudiants n'en aient pas d'usage communicatif. Leur adhésion les inclut dans des listes de diffusion le plus souvent faisant référence à de grands groupes (liste des étudiants inscrits dans une université) et non à des sous-groupes plus restreints. En fait, comme l'ont précisé plusieurs entretiens, des choix plus sélectifs ne semblent pas toujours possibles. Mais un réseau social de fait existe déjà, l'ensemble des adresses universitaires en constitue le point de départ. L'inscription à cet ensemble représente ainsi la clé d'entrée pour intégrer la communauté universitaire et agir dans ce cadre. Cette intégration peut être cependant relativisée et limitée, par exemple lors d'intégration des listes de diffusion, comme le montre ce mél diffusé dans une communauté qui refuse l'intégration des tuteurs dans la liste de diffusion enseignante :

D'autre part, les deux tuteurs (qui sont [...]) devraient être réintégrés sur la liste X-XX, d'où ils ont été effacés. ils ont besoin d'y être ; les tuteurs des années précédentes y étaient tous. Ils sont assez grands pour mesurer les risques qu'ils prennent. Sous prétexte de les préserver, on les musèle et voilà le résultat...

Pour revenir sur la durée de l'activation de l'adresse, elle peut être remise en cause dans la constitution du réseau social d'anciens étudiants, comme d'ailleurs le précise cet ingénieur informatique :

Contexte de production

Réunion

Montpellier 3 — France

2005

I1 : Intervenant informaticien

I2 : Enseignant 1

```

1      I1      alors il faut que l'on mette un laps de temps entre la fin des
2              études et un moment où on ferme le l'adresse électronique pour
3              que l'étudiant puisse encore recevoir quelques mails même s'il
4              fait plus partie de l'université alors pour l'instant on a mis
5              huit mois parce que c'est un ## très large mais ça c'est à
6              déterminer au sein de l'université quelle est la politique de
7              l'université sur cette: cette ouverture quoi
8      I2      hmm mmm je je pose cette question là puisque effectivement aux
9              États-Unis pour comparer avec les États-Unis=
10     I1      =oui
11     I2      → c'est l'occasion justement de garder des liens avec les anciens
12              les anciens étudiants et c'est tout ce que le réseau
13              #alimail# enfin unit
14     I1      oui c'est [ce qu'il y a
15     I2      c'est réseau suffisamment important et fort pour on va dire
16              tout ce qui est débouché après [####]
```

3. Conclusion

C'est bien à partir de la consultation de collections verticale et transversale de données attestées qu'il est possible de construire des analyses ethnographiques concernant les usages de la messagerie universitaire intégrée à l'Environnement Numérique de Travail. L'accès à des données hiérarchisées donne à l'analyste la possibilité de collecter divers points de vue émis dans des situations et des moments diversifiés. La corrélation entre les données apporte les éléments nécessaires à une meilleure visibilité des traces. C'est ainsi que nous pouvons nous rendre compte de l'évolution de certaines fonctionnalités de communication en contexte universitaire. Les concepteurs anticipent

les pratiques attendues des usagers. Ces anticipations sur les potentialités techniques orientent de fait les usages. Par exemple, la ratification par les utilisateurs d'une spécificité technique (comme la nécessité d'utiliser son adresse électronique pour valider son accès à l'ENT) a une incidence sur leurs usages dans la communauté en question. Si l'absence du rôle communicatif de la messagerie apparaissait au début de la mise en place de l'ENT dans les universités du Languedoc-Roussillon comme problématique, il semblerait que d'autres usages lui ont conféré d'autres attributions. Procédure de validation pour accéder à l'ENT, elle apporte la marque d'appartenance à une communauté même si elle ne sert pas aux usages quotidiens du moins pour les étudiants. Cependant elle leur apporte la possibilité d'envoyer un message à tout personnel de l'Université dès qu'ils en connaissent le nom. Elle représente pour les enseignants et les IATOS, par les listes de diffusion, la possibilité d'être informé à tout instant des événements de la vie universitaire et est le signe de l'appartenance à une communauté professionnelle.

Références bibliographiques

- AKRICH M. 1987, « Comment décrire les objets techniques », *Techniques et culture*, 9, 49-63.
- ALBERNHE-GIORDAN, H. et CHARNET Ch. 2005, « Quand les enseignants rencontrent le numérique : innovation imposée ou attendue? Le cas de l'ENT dans le déploiement de l'Université numérique en Région Languedoc-Roussillon », *Colloque SIF 2005 Les institutions éducatives face au numérique*. En ligne à l'adresse : <http://edutice.archives-ouvertes.fr/edutice-00001389/en/> (consulté juillet 2008).
- BONU B. 2004, « Procédures d'objectivation dans un entretien de recherche », *@ctivités*, 1 (2), 96-102. En ligne à l'adresse : www.activites.org/v1n2/bonu.pdf (consulté juillet 2008).
- BONU B. 2005, « Les apprenants dans la mise en place des Espaces Numériques de Travail (ENT) », *Colloque SIF 2005 Les institutions éducatives face au numérique*, En ligne à l'adresse : <http://sif2005.mshparisnord.net/> (consulté juillet 2008)

- BONU, B. et CHARNET C.
2006, « Du prototype aux usages : observations ethnographiques », Actes du XXIII^e Congrès de l'Association Internationale de Pédagogie Universitaire l'AIPU, Monastir, Tunisie, cédérom.
- BONU B. et CHARNET C.
2006, « Le projet ENTICE : analyse d'une intégration technologique dans les pratiques universitaires », Actes du Colloque Innovations, usages, réseaux — 17 et 18 novembre 2006, Montpellier, 22 pages. En ligne à l'adresse : <http://edutice.archives-ouvertes.fr/edutice-00136400/fr/> (consulté juillet 2008).
- CHARNET, Ch.
2007, « L'analyse ethnographique numérique ou comment observer et étudier les usages attendus et effectifs d'un espace numérique de travail dans l'enseignement supérieur français », QWERTY, Rivista italiana di tecnologia cultura e formazione, vol2, 21-40.
- BONU, B. et CHARNET, C.
2007, « Les espaces numériques de travail favorisent-ils le changement de la formation à distance dans l'enseignement supérieur français ? », ISDM, International Journal of Info & Com Sciences for Decision Making n° 29. En ligne à l'adresse : <http://isdms.univ-tln.fr/PDF/isdms29/CHARNET.pdf> (consulté juillet 2008).
- CRABTREE, A.
2003, *Designing Collaborative System. A Practical Guide to Ethnography*, Springer, Londres.
- GOFFMAN, E.
1988, « La situation négligée », in GOFFMAN E. *Les moments et leurs hommes*, 143-149.
- GOFFMAN, E.
1981/1987, « La Position », in GOFFMAN E., *Façons de parler*, Minuit, Paris, 133-166.
- GOFFMAN, E.
1991, « Les cadres de la conversation » in GOFFMAN E., *Les cadres de l'expérience*, Minuit, Paris, 486-550.
- HEATH, C. et HINDMARSH, J.
1997, « Les objets et leur environnement local ». *La production interactionnelle de réalités matérielles. Raison Pratiques. Cognition et Information en Société*, 8, 149-176.
- HEATH, C. HINDMARSH J.
2002, « Analyzing Interaction : Video, ethnography and situated conduct ». In : May, T. (ed.) *Qualitative Research in Action*, London : Sage. p. 99-121.
- MCNEILL, D.
1992, *Hand and mind : what gestures reveal about thought*, Chicago, University of Chicago Press.

- QUÉRÉ, L. 1997, « La situation toujours négligée ? » *Réseaux* n° 85, p. 163-192.
- TSUYOSHI, K. 2003, « Le rôle des indices visuels dans la compréhension discursive en langue seconde », *Marges linguistiques*, Numéro 5, Mai 2003, 206-285. En ligne à l'adresse : www.revue-texto.net/1996-2007/marges/marges/Documents%20Site%200/13_m1052003_kida_t/13_m1052003_kida_t.pdf
- SCHEGLOFF, E.A. 1987, « Between micro and macro : Contexts and other connections ». In J. ALEXANDER, B. GIESEN, R. MØCH, and N. SMELSER (Eds.) *The micro-macro link*, Berkeley, CA : University of California Press, 207-234.
- SUCHMAN, L. 1987, *Plans and situated action : the problem of human-machine communication*. Cambridge, Cambridge University Press.
- VINCK, D. 1995, *Sociologie des sciences*, Paris, Armand Colin.
- VINCK, D. 2000, « Approches sociologiques de la cognition et prise en compte des objets intermédiaires », Cours dans le cadre de Septième École d'été de l'ARCo, En ligne à l'adresse : www.arco.asso.fr/downloads/Archives/Ec/Vinck.pdf (consulté le 1 juillet 2007).